



OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Informe semestral da Ouvidoria Geral da UFC
(Julho a Dezembro de 2025)

MENSAGEM DA OUVIDORIA GERAL

O Informe Ouvidoria em Movimento nasce de uma diretriz de ampliar o diálogo da Ouvidoria Geral da UFC com a comunidade acadêmica e a sociedade a partir do desenvolvimento de atividades de melhorias dos seus canais de comunicação.

A Ouvidoria tem que ser um lugar acolhedor e que propicie confiança e credibilidade nos encaminhamentos das demandas de qualquer pessoa que busque os nossos serviços. A Ouvidoria chega em todos os lugares da UFC, abrangendo Fortaleza, Sobral, Russas, Crateús, Quixadá e Itapajé. Também atende a diversidade de pessoas da comunidade universitária e da sociedade com suas respectivas demandas.

A Ouvidoria da UFC engloba o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, responsável pelo cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e, também, pelas Manifestações de Ouvidoria (sugestão, elogio, solicitação, reclamação, denúncia e comunicação).

Este segundo informe compartilha vários movimentos que foram realizados pela Ouvidoria no decorrer do segundo semestre de 2025, que compreende período de Julho a Dezembro de 2025, e cria um novo canal periódico de comunicação. Serão apresentados alguns dados importantes sobre as manifestações recebidas, participação da Ouvidoria, notícias relevantes, destaque e sugestão de leituras sobre Direitos Humanos.

A leitura possibilitará a visibilidade dos caminhos trilhados na Ouvidoria em 2025.

Equipe da Ouvidoria

DADOS DA OUVIDORIA -

Período: 01/07/2025 a 31/12/2025

Apresentamos dados relacionados aos pedidos de acesso à informação recebidos e de manifestações de ouvidoria por meio da Plataforma Fala.BR no período de 01/07/2025 a 31/12/2025 conforme dados disponibilizados no “Painel Resolveu” e “Painel Lei de Acesso à Informação” - CGU.

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

ACESSO À INFORMAÇÃO

Manifestações
Respondidas

Manifestações
em Tratamento

Pedidos de Acesso
à Informação

Cumprimento
de prazo

358

9

161

99,3%

Manifestações
Arquivadas

Denúncias

Acesso concedido

Respondidos

47

133

87,9%

149

Reclamações

Solicitação

Em tramitação

Tempo médio
de resposta

99

75

15

15,7
dias

Elogio

Tempo médio
de resposta

53

12,3
dias



DADOS DA OUVIDORIA

Período: 01/07/2025 a 31/12/2025

PRINCIPAIS ASSUNTOS DE MANIFESTAÇÃO

- 1º Educação Superior - 71
- 2º Atendimento ao Público - 45
- 3º Gestão de Pessoas - 40
- 4º Ações Afirmativas - 28
- 5º Gestão Escolar e Adm - 27
- 6º Assédio Moral - 25

Índice de cumprimento da Transparência Ativa:

100%

VOCÊ SABIA QUE A OUVIDORIA PARTICIPA DE VÁRIAS INSTÂNCIAS DA UFC?

GT DE POLÍTICAS TRANS DA UFC

GT PARA ADEQUAÇÃO DA UFC À LGPD

GT DO PLANO DE DADOS ABERTOS

COMISSÃO DE ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO,
DISCRIMINAÇÃO E VIOLENCIAS

COMITÊ ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO – CATI

COMITÊ DE GOVERNANÇA DA UFC

OUVIDORIA DE CARA NOVA

Durante os meses de agosto e setembro de 2025, a Ouvidoria da UFC passou por uma reforma completa em suas instalações. O objetivo foi modernizar o espaço e criar um ambiente mais confortável, acessível e acolhedor para receber estudantes, servidores e o público externo.

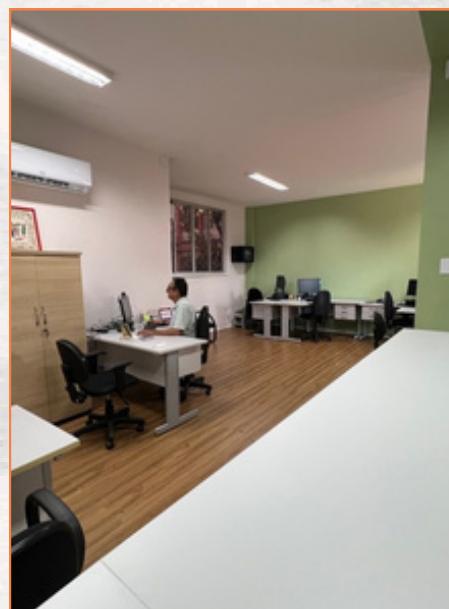
Nesse período, atendimento presencial foi transferido, temporariamente, para a Sala de Convivência, no térreo da Reitoria, enquanto as obras eram realizadas. Mesmo com a mudança de local, todos os serviços continuaram ativos pelos canais remotos: e-mail, WhatsApp/telefone e, a plataforma de registro de manifestações online, o Fala.br.



(Foto: Cauê Moreira/Bolsista da Ouvidoria)

A atualização do espaço físico faz parte do compromisso da Ouvidoria em oferecer um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente. Um ambiente adequado e acessível contribui para um atendimento mais acolhedor, garantindo conforto, privacidade e condições apropriadas para receber a comunidade acadêmica e externa.

Com a requalificação do seu espaço, a Ouvidoria reforça sua missão de atuar como ponte entre a comunidade universitária, a gestão e a sociedade, promovendo diálogo, acolhimento e transparência.



PUBLICAÇÃO DA NOVA CARTA DE SERVIÇOS

Versão 3.0

A Carta de Serviços ao Usuário da Universidade Federal do Ceará (UFC) é um documento criado para ajudar a sociedade a conhecer melhor os principais serviços oferecidos pela Universidade. No documento, o usuário encontra informações sobre como acessar cada serviço, quais documentos são necessários, onde buscar atendimento e quais são os compromissos de qualidade assumidos pela UFC.

Ela atende às regras da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017, que garantem mais transparência e simplicidade no atendimento aos usuários de serviços públicos. A elaboração da versão 3.0 é resultado de um esforço coordenado pela Ouvidoria-Geral da UFC, com o apoio da Secretaria de Governança (SECGOV), e da participação de diversos setores, que forneceram e validaram as informações que compõem o documento.

A Carta de Serviços 2025 da Universidade Federal do Ceará chega em sua terceira edição, reunindo informações revisadas e incorporando novos serviços em comparação à edição de 2021. Contemplando um total de 165 (cento e sessenta e cinco) serviços, a iniciativa reforça o compromisso institucional com a melhoria contínua e com a promoção de uma gestão pública mais transparente e orientada ao cidadão.



DESTAQUES DA OUVIDORIA

Seminário de Ambientação Institucional

Ouvidoria, CPPAD e Comissão de Ética

A Ouvidoria esteve presente em dois edições do Seminário de Ambientação nos dias 25 de julho e 24 de outubro de 2025 para contribuir com o acolhimento dos/as novos/novas servidores/as empossados/as como técnicos-administrativos e docentes com a participação de uma mesa de diálogo sobre diversidade e promovendo a escuta ativa em questões como gênero, racismo, LGBTQI+, idade e acessibilidade.

A Ouvidoria, a Comissão Permanente de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) e a Comissão de Ética, que compõe os Setores de Integridade da UFC, realização uma reunião, no dia 27 de novembro de 2025, para discussão sobre os fluxos de recebimento e apuração das denúncias com o objetivo de construir processos mais consolidados e de proteção aos/as denunciantes, como também a utilização da Plataforma Fala.BR.

Lançamento do GT de Políticas Trans da UF

A Ouvidoria é integrante do referido GT que é responsável por “formular propostas de políticas institucionais voltadas à garantia de direitos, acolhimento, permanência e valorização das pessoas trans na UFC”. No dia 15 de dezembro de 2025, o evento reuniu os integrantes do GT docentes, TAE’s e estudantes, como, também, representantes dos movimentos e coletivos vinculados a luta pelos direitos da pessoas Pessoas Transexuais, Transgêneras, Travestis, Transmasculinas, Não Binárias, Intersexuais e demais expressões minorizadas de gênero.



(Foto: Ribamar Neto)

DESTAQUES DA OUVIDORIA

UFC marca presença no XII Encontro de SICs – 2025

A Ouvidoria da UFC participou, entre 16 e 20 de novembro de 2025, do XII Encontro dos Serviços de Informação ao Cidadão (SICs), realizado no campus Marechal Deodoro do Instituto Federal de Alagoas. Estiveram presentes, pela UFC, a Ouvidora-Geral, um servidor da Ouvidoria e o responsável pela LGPD da instituição. No evento, foram debatidas boas práticas para transparência, atendimento ao cidadão, gestão da informação e integridade institucional, e a UFC apresentou dois trabalhos: “Da governança ao engajamento: consulta pública e participação social no PDA da UFC” e “Plano de Dados Abertos da UFC: construção de caminhos participativos”. A participação permitiu à universidade trocar experiências com outras instituições e identificar estratégias para aprimorar os serviços de SIC e Ouvidoria. Além disso, a UFC foi convidada a sediar o próximo encontro, o XIII Encontro de SICs, que deverá ocorrer em 2026, e já deu início aos preparativos para a sua organização, convidando também outras instituições federais do Ceará para compor a equipe organizadora.

Encontros Universitário 2025

A Ouvidoria esteve presente nos Encontros Universitários 2025. Durante os três dias do evento, marcou presença junto à comunidade acadêmica, fortalecendo o diálogo e divulgando sua função como canal de escuta, acolhimento e construção coletiva. O momento permitiu maior aproximação com estudantes, servidores e demais participantes, reforçando o compromisso da Ouvidoria em atuar lado a lado com a comunidade universitária, promovendo pontes, participação e uma universidade cada vez mais aberta e acolhedora.



(Foto: Arquivo da Ouvidoria)

DESTAQUES DA OUVIDORIA

UFC fortalece política de dados abertos

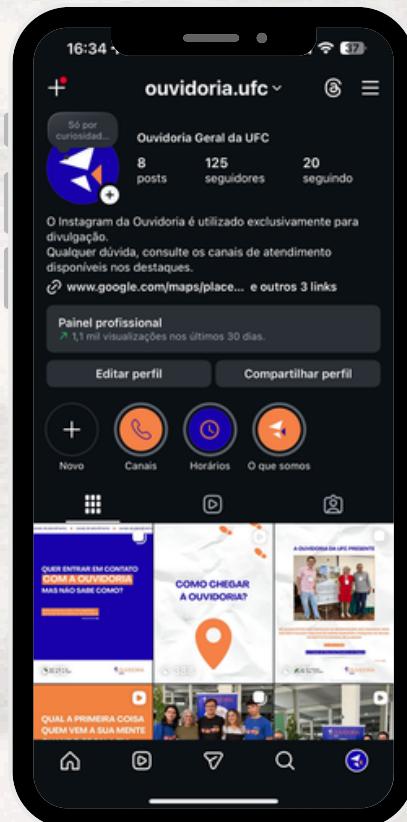
Em 2025, a UFC disponibilizou em 81 bases de dados em formatos abertos, fortalecendo sua política de transparência e ampliando o acesso da sociedade a informações públicas. As bases, analisadas previamente para garantir conformidade com a LGPD, fazem parte do Plano de Dados Abertos 2025–2027, que prevê a liberação de 90 bases até 2026. Com essa iniciativa, a universidade facilita o uso, o cruzamento e a reutilização dos dados por qualquer cidadão, sem necessidade de solicitação formal, promovendo maior transparência e controle social.

Política de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e às Discriminações na UFC

O Conselho Universitário (Consuni) da Universidade Federal do Ceará (UFC) aprovou por aclamação, no dia 05 de dezembro, resolução que trata da Política Institucional de Prevenção e Enfrentamento aos Assédios e às Discriminações no âmbito da UFC. O GT desenvolveu um importante trabalho na construção e estruturação do processo de prevenção, acolhimento, apuração, responsabilização e monitoramento das questões relacionadas ao assédio e discriminações na UFC. Fato histórico e importante na história da UFC.

A criação do Instagram da Ouvidoria

A Ouvidoria deu um passo importante na ampliação da divulgação de suas ações ao criar, em outubro, seu perfil no Instagram ([@ouvidoria.ufc](https://www.instagram.com/ouvidoria.ufc)). A iniciativa fortalece a comunicação com a comunidade universitária, permitindo compartilhar informações, orientações em como fazer uso dos serviços de Ouvidoria e novidades de forma mais ágil e acessível. Com essa presença nas redes sociais, a Ouvidoria reforça sua proximidade com os estudantes, servidores e demais membros da UFC.



TRILHAS DO SABER

A Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e a Escola Virtual do Governo (EV.G) disponibilizam uma série de cursos gratuitos sobre direitos humanos. As formações visam conscientizar, prevenir e enfrentar condutas abusivas em ambientes institucionais, especialmente no setor público.



Introdução à Libras



Educação em Direitos Humanos



Democracia e Lutas Antirracistas



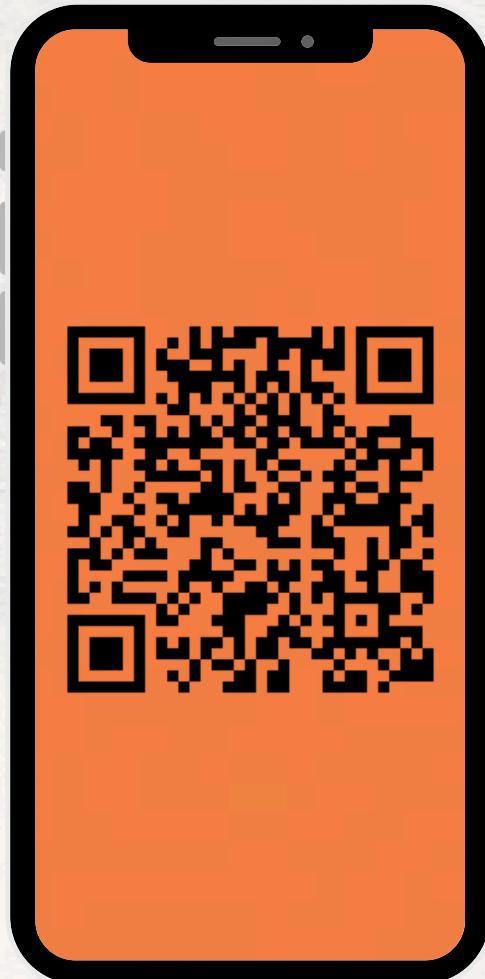
Violência de gênero contra mulheres e meninas: prevenção em três níveis

OUVIDORIA DA UFC E SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SIC

Quer fazer agora mesmo
uma manifestação de Ouvidoria
ou um pedido de acesso à informação?

Acesse o FalaBR clicando aqui ou apontando a câmera
do seu celular para o código QR abaixo.

É simples, rápido e seguro.



QUEM FAZ A OUVIDORIA



Ouvidora Geral:

Verônica Morais Ximenes (Professora do Departamento de Psicologia - [Curriculum Lattes](#))

Corpo Técnico-Administrativo:

Ana Maria de Lima Simões (Secretária Executiva)

Fernando Henrique Monteiro Carvalho (Administrador)

Lucas Macêdo de Queiroz (Assistente em Administração)

Luciana Albuquerque Cavalcante (Assistente em Administração)

Ycaro Coelho Pereira (Assistente em Administração)

Bolsistas do Programa de Iniciação Acadêmica (BIA) da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil:

Cauê Moreira Cruz - Graduando em Publicidade e Propaganda

José Juan Gabriell Lima Freire - Graduando em Publicidade e Propaganda

CANAIS DA OUVIDORIA



Canais de Comunicação:

- Telefone: (85) 3366-7339/3366-7344
- WhatsApp: (85) 3366-7339
- Sítio: www.ouvidoria.ufc.br
- E-mail: ouvidoria@ufc.br
- Instagram: [@ouvidoria.ufc](https://www.instagram.com/ouvidoria.ufc)
- Endereço: Av. da Universidade, 2995 – Benfica
– CEP 60020-181 – Fortaleza – CE. Área III do Centro de Humanidades.

Elaboração, edição e diagramação do Informe Ouvidoria em Movimento:
Verônica Morais Ximenes e Cauê Moreira Cruz